



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**Planeación estratégica y calidad de servicio en los trabajadores de la
Municipalidad Provincial de Andahuaylas, Apurímac, 2022**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Licenciada en Administración**

AUTORA:

Allcchahaman Leguía, Kelly (orcid.org/0000-0001-6318-3359)

ASESORA:

Mg. Loa Navarro, Erika (orcid.org/0000-0001-6986-0154)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de organizaciones

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA — PERÚ

2022

Dedicatoria

A Dios por mantener con vida y buena salud a la persona que amo, quien fue mi impulso para lograr este objetivo, a mis padres quienes fueron mi inspiración y apoyo incondicional,

Agradecimiento

Agradecer en primer lugar a Dios por su infinita bendición para poder culminar mi tesis, asimismo a mis padres y hermanos por su soporte constante, del mismo modo a la entidad y a los colaboradores durante la indagación del estudio. A la Universidad por permitirme ser parte de ella; y a mi asesora Mag. Erika Loa Navarro por su dedicada labor, por su apoyo incesante durante el proceso de mi investigación compartiendo sus conocimientos para el desarrollo y culminación del mismo.

Índice de contenido

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenido.....	iv
Índice de tablas.....	v
Índice de figuras.....	vi
Resumen.....	vii
Abstract.....	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO	6
III. METODOLOGÍA	16
3.1 Tipo y diseño de investigación.....	16
3.2 Variables y operacionalización	17
3.3 Población, muestra y muestreo	17
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	19
3.5 Procedimientos	20
3.6 Método de análisis de datos	21
3.7 Aspectos éticos.....	21
IV. RESULTADOS	23
V. DISCUSIÓN	30
VI. CONCLUSIONES	34
VII. RECOMENDACIONES.....	35
REFERENCIAS	36
ANEXOS.....	42

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1 Validación de instrumentos por juicio de expertos.....	19
Tabla 2 Prueba de confiabilidad de Alfa de Crobach.....	20
Tabla 3 Planeación estratégica y sus dimensiones en los trabajadores en la Municipalidad Provincial de Andahuaylas, Apurímac, 2022.....	23
Tabla 4 Calidad de servicio y sus dimensiones en los trabajadores en la Municipalidad Provincial de Andahuaylas, Apurímac, 2022.....	24
Tabla 5 Prueba de Normalidad de las variables Planeación Estratégica y Calidad de Servicio.....	25
Tabla 6 Prueba de correlación de las variables Planeación Estratégica y Calidad de Servicio.....	26
Tabla 7 Prueba de correlación de las acciones políticas y Calidad de Servicio.....	27
Tabla 8 Prueba de correlación de la Toma de decisiones y Calidad de Servicio....	28
Tabla 9 Prueba de correlación de la participación e involucramiento de los actores y la Calidad de Servicio en la Municipalidad Provincial de Andahuaylas, Apurímac, 2022.....	29

Índice de figuras

	Pág.
Figura 1 El marco normativo que busca cooperar y regular el proceso de modernización de la gestión pública.....	3

Resumen

La investigación abordada tuvo como interés principal determinar la correspondencia entre la planeación estratégica y la calidad de servicio en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas, Apurímac, 2022. La indagación correspondiente se realizó bajo el enfoque cuantitativo, del tipo básica, nivel descriptivo. Se utilizó un diseño no experimental de corte transversal. El número de elementos considerados en la muestra fue no probabilístico, por conveniencia de 80 trabajadores que laboran en la Municipalidad Provincial de Andahuaylas (MPA). Las variables se evaluaron con la técnica de la encuesta con el cuestionario como instrumento. Los resultados indicaron que 78% de los trabajadores de la MPA perciben que la planeación estratégica se encuentra en un nivel regularmente adecuada, el 50% perciben que la calidad de servicio se encuentra en un nivel regular. Se llegó a la conclusión que existe correlación significativa entre la planeación estratégica y la calidad del servicio de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas, asimismo, el valor obtenido en el coeficiente de Spearman $\rho=0.284$ indica una débil relación directa.

Palabras clave: planeación estratégica y la calidad del servicio, acciones políticas, toma de decisiones.

Abstract

The main interest of the research addressed was to determine the correspondence between strategic planning and the quality of service in the workers of the Provincial Municipality of Andahuaylas, Apurímac, 2022. The corresponding investigation was carried out under the quantitative approach, of the basic type, descriptive level. A non- experimental cross-sectional design was used. The number of elements considered in the sample was not probabilistic, for the convenience of 80 workers who work in the Provincial Municipality of Andahuaylas (MPA). The variables were evaluated with the survey technique with the questionnaire as an instrument. The results indicated that 78% of the MPA workers perceive that strategic planning is at a regularly adequate level, 50% perceive that the quality of service is at a regular level. It was concluded that there is a significant correlation between strategic planning and the quality of the service of the workers of the Provincial Municipality of Andahuaylas, likewise, the value obtained in the Spearman coefficient $\rho = 0.284$ indicates a weak direct relationship.

Keywords: strategic planning and service quality, political actions, decision making.

I. INTRODUCCIÓN

En los tiempos actuales la Planeación Estratégica (PE) es considerada de vital importancia para las empresas e instituciones públicas o privadas, porque les ayuda a crear y tener claridad sobre los objetivos trazados, visión y misión de la institución, además les permitirá tener una línea guía que les dirija al crecimiento y desarrollo tanto social, institucional, así como empresarial. (Máttar et al., 2017).

Según Basantes et al. (2021) la planeación sirvió inicialmente para estrategias de guerra, pero luego se convirtió en una herramienta indispensable para el desarrollo empresarial y necesaria en una globalización cada vez más compleja y competitiva, porque permite tomar decisiones firmes y seguras que posibilitan el uso óptimo de los recursos para alcanzar los objetivos institucionales.

El adecuado desarrollo de la PE genera una eficiencia productiva y redundante en resultados que luego se traducen en desarrollo humano personal y profesional, trabajo en equipo, calidad del servicio, compromiso con la organización (Tito, 2003 citado por Cisneros, 2022). Internacionalmente, son muchas las organizaciones que actualizan constantemente sus estrategias de gestión acorde con los cambios dinámicos de los mercados, es por eso por lo que las compañías deben actualizarse y retroalimentarse constantemente para enfrentar con éxito los cambios organizacionales (Fernández et al., 2019).

Con respecto a la aplicación de la PE en las entidades públicas se tienen estudios realizados a nivel nacional donde se evalúa la planeación estratégica aplicada en las municipalidades, tales como en la provincia de Andrés Bello Cáceres – Ayacucho, 2021 cuyos hallazgos describen que el 68% de los trabajadores perciben el planeamiento estratégico en los niveles de regular y malo (Cisneros, 2022), de la misma forma al evaluar la PE en la municipalidad del Distrito de Namballe en Cajamarca, donde ninguno de los trabajadores pudo

percibir la existencia un nivel apropiado de PE en la gestión municipal del distrito (Farro, 2022).

Conociendo lo anteriormente expuesto y habiendo observado la preocupación de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas, los cuales perciben muchas carencias en los temas relacionados con el planeamiento, administración, ejecución y supervisión de proyectos, entre otras funciones, esta realidad problemática es la que motiva a ejecutar la presente investigación. Si consideramos que el planeamiento estratégico según Villa (2018) citando a Covey 1999, señala que:

“El Planeamiento Estratégico es una de las funciones más importantes de la administración moderna, en razón de que reduce la incertidumbre del cambio, dirige el esfuerzo humano hacia los objetivos propuestos y asegurando la eficiencia y eficacia institucional y de esa manera medir los resultados propuestos” (p.15).

En la Municipalidad Provincial de Andahuaylas, ni siquiera han logrado definir de forma clara y precisa los objetivos y metas que se proponen alcanzaren los diferentes horizontes de tiempo sean los proyectos de corto a largo plazo en los diversos temas de gestión de proyectos socioeconómicos, esto es originado muchas veces por la falta de idoneidad de los profesionales que ejercen cargos donde no cumplen con el perfil del área y conocen muy poco sobre la necesidad de apostar por el fortalecimiento del desarrollo social y desarrollo humano de nuestra comunidad, tampoco fijan ni especifican de forma clara y precisa las metas y propósitos que se necesitan alcanzar, para lograr cerrar las brechas en los diferentes aspectos sociales que vienen en aumento hoy en día.

Considerando que la PE es un instrumento muy necesario de gestión, porque señala y fija claramente el proceso para alcanzar los objetivos, en la actualidad

este documento de gestión se encuentra desactualizado y carece de iniciativas para proponer ampliar el presupuesto para el desarrollo de problemas sociales que sean sostenibles en el tiempo, también se considera una debilidad que los funcionarios no planteen nuevas propuestas.

Por otro lado, la secretaría de gestión pública [SGP] perteneciente a la presidencia del consejo de ministros [PCM] del Perú, es la delegada para orientar a los funcionarios públicos en el asunto de modernización de la gestión pública, con la intención de elevar la calidad de bienes, servicios y regulaciones en la administración pública. Asimismo, la modernización de la gestión pública se fundamenta en dar prioridad al ciudadano, que éste perciba una excelente calidad de los bienes y servicios que brindan las instituciones públicas como las Municipalidades a nivel nacional, tanto distritales como provinciales. En ese esfuerzo por dotar de mecanismos y herramientas a los gestores de los gobiernos regionales, provinciales y distritales, se han actualizado y promulgado normas (ver figura 1) que coadyuvan a lograr una gobernanza sólida y ordenada.

Figura 1

El marco normativo que busca cooperar y regular el proceso de modernización de la gestión pública



En el ámbito local de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas [MPA] se ha podido percibir cierto malestar de los beneficiarios de los servicios en correlación a la CS brindada por los trabajadores municipales y que puede ser consecuencia de una mala PE realizada por los mandos municipales, es por ello por lo que decidimos abordar el tema sobre la PE y la CS que se brinda en este recinto edil.

La Investigación presenta como problema general ¿Cuál es la relación que existe entre PE y calidad de servicio en los trabajadores de la MPA, Apurímac, 2022?; los problemas específicos serán: (a) ¿Cuál es la relación que existe entre las acciones políticas y calidad de servicio en los trabajadores de la MPA, Apurímac, 2022?; (b) ¿Cuál es la relación que existe entre la toma de decisiones y calidad de servicio en los trabajadores de la MPA, Apurímac, 2022?; (c) ¿Cuál es la relación que existe entre la participación e involucramiento de los actores y calidad de servicio en los trabajadores en la MPA, Apurímac, 2022?

El objetivo o propósito general de la investigación trazado es determinar la relación que existe en la PE y la calidad de servicio en los trabajadores de la MPA, Apurímac, 2022; los objetivos específicos serán: (a) Determinar la relación entre las acciones políticas y CS en los trabajadores de la MPA, Apurímac, 2022; (b) Determinar la relación entre la toma de decisiones y CS en los trabajadores de la MPA, Apurímac, 2022; (c) Determinar la relación entre la participación e involucramiento de los actores y CS en los trabajadores de la MPA, Apurímac, 2022.

La justificación teórica del estudio se da en la medida de que con la información obtenida se conocerá la realidad del nivel de la calidad de servicio y de la aplicación de la PE, identificando así sus debilidades y fortalezas, de tal forma que permita crear estrategias para mejorar la calidad de los servicios municipales en beneficio de los ciudadanos de la provincia de Andahuaylas. La

justificación metodológica del estudio es que permitirá a los investigadores evaluar y validar los cuestionarios utilizados para medir las variables en estudio y así poder contrastar sus resultados. La justificación social del estudio se dará en los resultados que se obtengan del estudio, ya que con ese análisis se podrán tomar decisiones para dar una solución oportuna que mejore la satisfacción del usuario que acude a solicitar los servicios en la Municipalidad.

Entre las hipótesis tenemos el supuesto principal de la investigación, donde presumimos que existe una relación significativa entre la PE y CS en los trabajadores de la MPA, Apurímac, 2022; luego hemos planteado las hipótesis específicas tomando en cuenta la relación que pueden poseer las dimensiones de la variables planeación estratégica con la CS: (a) Existe una relación significativa entre las acciones políticas y CS en los trabajadores de la MPA, Apurímac, 2022; (b) Existe una relación significativa entre la toma de decisiones y CS en los trabajadores de la MPA, Apurímac, 2022; (c) Existe una relación significativa entre la participación e involucramiento de los actores y CS en los trabajadores de la MPA, Apurímac, 2022.

II. MARCO TEÓRICO

Analizando a nivel internacional, Triana (2018), en su investigación realizada en Bogotá-Colombia, de enfoque cualitativo-inductivo de tipo explicativo, tuvo como objetivo identificar los lineamientos que aporta la PE como modelo metodológico a la gestión municipal para optimizar los proyectos de desarrollo sostenible en los municipios de Sopó y Cota, concluyendo que el planeamiento estratégico es un modelo metodológico eficiente que concede a los municipios contar con los instrumentos necesarios para simplificar sus procesos, alcanzando así la continuidad y revelando claramente el alcance y avance de los proyectos, para defender el desarrollo local.

Basantes et al. (2021) en Ecuador, utilizando un enfoque cualitativo a un nivel exploratorio buscaron ampliar la información sobre la planeación estratégica y su vigencia en la actualidad, tratando de hallar la correlación entre la teoría de la planeación estratégica y su consecuencia en derivaciones de los resultados de gestión en las compañías ecuatorianas que han sido reconocidas por haber realizado una buena labor, y que en sus redes sociales oficiales declaran utilizar la planeación estratégica como fundamento de su éxito. La fuente vital de indagación fueron trabajos de investigación publicados en revistas científicas de alto y mediano impacto de bases como Scielo, Redalyc, entre otras. Entre las empresas más exitosas para trabajar en Ecuador se mencionan a DHI, Johnson & Johnson, Roche, DirecTV, Nuo, gracias a la aplicación del planeamiento estratégico utilizado, se logró demostrar que, a pesar de del tiempo transcurrido sobre el planteamiento de la teoría de planeación y su adecuada implementación, se pudo evidenciar que las empresas exitosas siguen confiando en su pertinencia y utilidad, basándose sus resultados en las estrategias formuladas y planificadas, estas conducen al arreglo de los objetivos organizacionales.

Por otro lado Fernández et al. (2019) en su artículo científico realizado en

Colombia con un enfoque reflexivo y correlacional, cuyo objetivo principal fue recoger información para conseguir nuevos hallazgos utilizando la indagación sobre la importancia vigente de la planeación estratégica, la población objetivo fueron el entorno empresarial que tienen bajo indicador de eficiencia en las relaciones interpersonales y que necesitan una herramienta que mejore estas relaciones entre los colaboradores de la organización. La muestra estuvo formada por 112 encuestas calculada con población finita con una confiabilidad del 96% y un error máximo tolerable del 4%. Se concluye que es muy importante en las organizaciones implementar un plan estratégico, porque de este depende que se pueda obtener el éxito o fracaso de la empresa, además de la capacidad y habilidad que deben tener para acomodarse a los nuevos requerimientos del mercado, aquí es donde interviene el plan estratégico el cual proporciona el bosquejo de tácticas para el desempeño y logros de los objetivos y metas.

Jaramillo et al. (2018) en Ecuador presentó su artículo tuvo el propósito de examinar la planeación estratégica de marketing y el rol que cumple en las compañías, cuya importancia es optimizar los horizontes de posicionamiento de mercado, tratando de crear e incrementar las utilidades mediante un correcto uso y diseño de la planeación estratégica, la cual facilitarían a los administradores una apropiada toma de decisiones y de esa manera se pueda desempeñar una gestión exitosa. La metodología utilizada destacó como técnicas principales: el método inductivo, el método deductivo y el procesamiento estadístico; resaltando los instrumentos utilizados para recabar los datos a través de la observación directa y los cuestionarios aplicados a una muestra aproximadamente de 250 compañías privadas que operan en la ciudad de Loja. Al analizar los resultados se encontró la forma en que se despliegan las empresas utilizando los recursos de la planeación estratégica, donde se logró identificar que algunas empresas utilizan los diferentes tipos de planeación en el progreso de sus movimientos, no obstante, no la emplean apropiadamente, las razones son diversas, algunas porque son empresas familiares y lo realizan

sólo por experiencia adquirida o transmitida, y al no tener la formación académica no tienen todas las herramientas que les permita un buen desempeño gerencial. Por ende, se llegó a la conclusión que la PE es el pedestal fundamental para un buen desenvolvimiento empresarial, porque a través de ella se logra prever situaciones adversas y diseñar procedimientos de operación en el caso de presentarse alguna contingencia, asimismo les permite proyectar un espacio institucional donde se pueda alcanzar un objetivo con mayor prudencia porque al planificar se dejan ver los escenarios posibles algunos con ventaja y otros en desventaja para los cuales se debe estar preparado de forma anticipada, en resumen, la planeación estratégica sobrelleva a lograr las metas y objetivos programados, de acuerdo a la dimensión de las empresas.

A nivel nacional, Gutiérrez (2018) su propósito fue establecer la relación que existe entre la PE y la gestión de proyectos de inversión de la Municipalidad en un distrito de Ayacucho, utilizó el diseño descriptivo correlacional, en 30 colaboradores aplicando el cuestionario como instrumento de recolección de datos, cuyos resultados registraron que el 57% consideró que la planeación estratégica era deficiente, hallando múltiples insuficiencias en la Municipalidad de un distrito de Ayacucho para conseguir una conveniente planeación, administración y seguimiento de los proyectos de inversión, generado por la ausencia de funcionarios idóneos en el proceso de planeación estratégica, sufriendo que gran parte de los proyectos de inversión sean observados asiduamente y dificultando el inicio de las obras que serían de mucho provecho para los ciudadanos residentes en el distrito.

Por otra parte, Aguirre y Aguirre (2018), en su investigación tuvieron como objetivo determinar la asociación entre PE y modernización de la Municipalidad Provincial de Ambo, a través de un diseño de investigación correlacional transversal no experimental, el universo de estudio fueron los directivos y colaboradores de la Municipalidad, se extrajo una muestra probabilística de 64

trabajadores, utilizando la encuesta con 2 cuestionarios como instrumentos de medición para evaluar la variable PE y modernización de la gestión pública. Como resultados encontraron a la PE percibida con una valoración adecuada, sin embargo, sobre la modernización opinaron que estaba en un nivel regular. Al final concluyeron que coexiste una alta correlación positiva ($r = 0,971$) entre las características del estudio en la Municipalidad Provincial de Ambo.

En el mismo sentido, Díaz (2021) en su investigación ejecutada, tuvo como propósito general establecer la correlación existente entre la PE y el nivel de las prácticas preprofesionales de los estudiantes del CETPRO Rosa de América, fue del tipo básica utilizando el procedimiento hipotético-deductivo, con paradigma cuantitativo, no experimental de corte transversal, el estudio fue censal cuya población fue de 60 estudiantes y 13 docentes cuyos datos se recolectaron utilizando la técnica de encuesta con cuestionarios como instrumentos. En sus resultados indica que aproximadamente el 27% del total, creyeron que el nivel de la planeación estratégica se hallaba en un bajo nivel, sin embargo, el 46.58% lo percibía en el nivel intermedio, al final concluyó con el hallazgo de una correspondencia significativa positiva entre la PE y las prácticas preprofesionales, con un coeficiente Rho de Spearman=0.828 con significación $p < 0,01$.

Otros aspectos presentes en la PE y la CS; fue resaltada por Cruzado(2021) que indagó sobre la presencia de correlación de la eficacia de la gestión municipal y el PE de desarrollo de la provincia de Pacasmayo, concluyendo que existe una alta correlación positiva significativa $p < 0,05$, obteniendo un coeficiente de Pearson de 0,710; en tanto que la investigación de López (2020) ejecutada en la provincia de Tingo María indicó la presencia de la correlación entre la gestión municipal y CS públicos ambos estudios demuestran fuertes grados de significación implicados en la planeación estratégica, deduciendo su trascendente importancia para el progreso local, y al mismo tiempo la reivindicación de su formulación desde la gestión pública, tal como lo refiere

también, (Burga (2021) y Espejos (2021) investigan en el entorno de la región Libertad, agregando que en toda gestión pública la participación debe ser consensuada a partir de las diferencias.

Con respecto a la definición de la variable de la planeación estratégica, teóricamente este concepto se aplica inicialmente en el entorno empresarial, ligado a las definiciones de eficiencia y eficacia de colocación de productos en el mercado con el propósito de conseguir el triunfo gestionando adecuadamente la organización, luego se extiende a la administración pública como un instrumento de alineamiento organizacional que posibilite la concordancia entre las políticas a implementar y los objetivos a cumplir, para lo cual se necesita una definición clara de políticas explícitas con mandatos claros y una definición de objetivos que haga posible una coherencia de acciones de forma vertical (Walter y Pando, 2014).

Para que una planeación estratégica aplicada a la gestión municipal sea exitosa, son piezas fundamentales los representantes sociales, ya sean los funcionarios públicos o los ciudadanos, los cuales deben unir esfuerzos para el logro del bien común. Son los actores locales quienes deben empoderarse para influir en el progreso comunal, deben fortalecer la capacidad de relacionarse, de convocarse, de hacer sus demandas, e institucionalizarse como sociedad civil (Quintana et al., 2021), es decir, que deben tener proyectos comunes por los que gestionar y realizar actividades. Se consideran como actores sociales, a todos los establecimientos públicos y privados, formaciones de base y actores locales que contribuyen en el quehacer de la provincia, distrito o localidad, donde se haya establecido un territorio delimitado (Quintana et al., 2021).

De acuerdo con los aspectos teóricos de la planeación estratégica podemos considerar las siguientes dimensiones:

Las acciones políticas, son una herramienta excelente que los gobiernos locales

deben utilizar para emprender su gestión de forma eficiente, teniendo en cuenta que la planificación con políticas claras y normadas a través de documentos donde se delimiten las funciones y acciones a realizar para el logro de objetivos específicos hace que se comprometan al personal de la institución asumiendo su potencial en la búsqueda de su futuro en el marco de la visión institucional (Prieto, 2018).

La toma de decisiones es una técnica gerencial que admite a las organizaciones lograr óptimos resultados, es un instrumento que concede elegir las principales disposiciones adecuándose al quehacer cotidiano, teniendo en cuenta el camino planificado a transitar en el futuro, adaptándose a las transformaciones que el ambiente demanda, y así poder alcanzar la mejor eficiencia, eficacia y atributo en los servicios y productos que se ofrecen en la comunidad (Máttar et al., 2017).

Participación e involucramiento de los actores, es una herramienta de gobernanza participativa que potencia la participación ciudadana y permite promover los valores de la gobernabilidad democrática: legitimidad, eficacia y justicia social. Muchas dificultades del sector público han sido solucionadas recurriendo a estrategias innovadoras participativas con las posibilidades de las herramientas digitales destinadas a una gobernanza eficaz, creando oportunidades de mejorar la legitimidad y la justicia social a través de las interacciones sociales (Reluz et al., 2021).

En cuanto a la calidad de servicio [CS], se relaciona con la percepción de satisfacción del usuario, lo cual es sustentado por Zeithaml et al. (2009) y citado por (Nishizawa, 2014) lo que crea una nueva guía llamada SERVQUAL: Scale Consumers Measured in Multiple Dimensions Perceptions of service propuestos por (Parasuraman et al., 1985), están interesados en contrastar las expectativas y opiniones del usuario, lo que produce una diferencia denominada gap, que indica que si la percepción es mayor a las expectativas del usuario, éste no está

satisfecho, sin embargo, cuando el usuario se considera satisfecho cuando las expectativas son satisfechas o superadas por el prospecto.

Asimismo, la CS se encuentra inmersa en el proceso de desarrollo de la organización, buscando ofrecer una asistencia de calidad a los consumidores, convirtiéndose en uno de los objetivos de la organización, orientando el servicio a las necesidades de los usuarios, además, la capacitación debe darse dentro de las instituciones públicas, y todos los miembros deben estar dispuestos a innovar modelos antiguos y deben inclinarse por la usanza de sistemas novedosos de gestión de calidad (Idrovo-Toala et al., 2020).

Para optimizar la CS de un establecimiento, se tiene que identificar concepciones y sapiencias obtenidos en el transcurso de los años de práctica, generando cambios y avances reveladores para alcanzar la excelencia en la organización, la ideología y sus avances desde la perspectiva de la institución. Poder determinarlo es muy subjetivo, tanto para los gestores como desde la perspectiva de los consumidores del servicio. Gobena (2019) manifiesta que el agente municipal es el que brinda y protege la CS, pues establece la atmósfera y condiciona adecuadamente para que el ciudadano tenga una experiencia satisfactoria y tenga el servicio sea accesible de forma frecuente.

La satisfacción del beneficiario muestra el grado de reconocimiento basado en los atributos y especificidades del servicio en comparación con las expectativas ideales de servicios o prácticas anteriores o la prestación de la asistencia (Morillo y Morillo, 2016).

Resumiendo lo anterior, la CS se refiere al cumplimiento de los deseos ideales del usuario, lo que revela que el provecho del consumidor se manifiesta como una percepción afortunada o disgusto por los beneficios que ha recibido (Nishizawa, 2014). En este contexto Cronin y Taylor (1992, 1994) crearon la guía SERVPERF (SERVice PERFormance), su método es un arreglo de la dimensión

CS basada en el método SERVQUAL propuesto por Parasuraman et al., (1985, 1988), Su sugerencia es que se puede medir simplemente observando cómo las percepciones de los usuarios de un servicio se correlacionan con el desempeño del proveedor, abandonando el estudio de las brechas que surgen de los contrastes entre expectativas y percepciones. SERVPERF es un procedimiento más expedito y cómodo de utilizar y resolver (Morales y Medina, 2015), por lo que lo aplicaremos en esta investigación.

Además del planteamiento del modelo y el diseño del autor, es significativo mostrar que los métodos SERVPERF y SERVQUAL son herramientas válidas y fiables para evaluar la CS, lo cual ha sido demostrado en estudios realizados por (Jain y Gupta, 2004), (Salomi et al., 2005), y (Bayraktaroglu y Atrek, 2010). Al igual que con SERVQUAL, muchas investigaciones se han ejecutado teniendo como reseña el modelo SERVPERF, como los de (Le y Fitzgerald, 2014); (Basantes et al., 2016); (Ampa, 2019); (Castellano et al., 2019); (Subiyakto y Kot, 2020) señalaron que SERVPERF es un método adecuado para valorar la CS que brindan los establecimientos públicos.

Las dimensiones de satisfacción elaboradas por Cronin y Taylor (1992, 1994) de Parasuraman et al. (1988) y adaptada de Torres Fragoso y Espinoza (2017) es:

La primera dimensión es la confiabilidad que trata de llevar a las entidades a brindar un servicio correcto desde el inicio. Asimismo, muestra que la institución está comprometida con cumplir sus promesas y estar atenta a lo que pueda suceder (Zun et al., 2018).

La segunda dimensión es relacionada con la seguridad, la cual se concibe como la urbanidad y el discernimiento de los empleados y su talento para transferir confianza a los clientes. Aseguramiento significa permitir que los clientes los

conozcan y escuchen en su idioma nativo, independiente de su horizonte educativo, edad y procedencia. La seguridad muestra la manera y la conducta de los colaboradores y la capacidad de los empleados para brindar un servicio amable, confidencial, cortés y competente (Ijadi Maghsoodi et al., 2019).

La dimensión respecto a los elementos tangibles alcanza a entenderse como la identificación de los perceptibles como infraestructuras físicas (equipos, personas y materiales de comunicación). Los palpables están coligados con los dispositivos físicos, los materiales y los aparatos utilizados para brindar la asistencia, así como la representación del servicio, la velocidad y la eficiencia del servicio brindado. Tangible incluye privilegios como la apariencia, las instalaciones, las instalaciones del personal, la velocidad y la eficiencia del servicio. El elemento tangible es tan importante como la empatía (Prentkovskis et al., 2018).

En cuanto a la cuarta dimensión sobre la capacidad de respuesta, se define como la acción del colaborador que está dispuesto a ayudar a los clientes y brindarles un servicio rápido. Responder rápidamente a varios problemas de los usuarios es fundamental, especialmente en el mundo acelerado de hoy. La capacidad de respuesta se aplica incluso si los clientes tardan en responderle (Sohail & Hasan, 2021).

En cuanto a la dimensión quinta sobre la empatía, se entiende que los usuarios necesitan apreciar que la institución que ofrece la prestación los considera en primer lugar. En otras palabras, sin embargo, simboliza cuidado, vigilancia personalizada y asistencia al cliente. La particularidad de la empatía es crear una emoción especial y excepcional en el usuario (Jebraeily et al., 2019).

La dimensión Tangibilidad cuenta con los siguientes indicadores: equipamiento actualizado, infraestructura moderna, instalaciones atractivas y en buen estado,

personal limpio y uniformado. La confiabilidad es una dimensión cuyos indicadores son: entregar servicios comprometidos, demostrar profesionalismo, responder a las solicitudes, mostrar interés en los clientes, brindar información sobre los servicios; y en cuanto a la dimensión responsabilidad, tiene los siguientes indicadores: inspiran confianza y seguridad, brindan ayuda constante, están bien preparados para un gran servicio, se enfocan en la rapidez y saben todo al respecto del servicio; métricas de capacidad de respuesta: buena voluntad para servir a los clientes, disposición para responder a las solicitudes, habilidades para resolver problemas, atención personalizada y constante. Dimensión Empatía: cálida bienvenida del gobierno municipal, interés y dedicación a los usuarios, buena voluntad y comprensión de las necesidades, tiempo suficiente de atención.

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

3.1.1. Tipo de investigación

La indagación fue con enfoque cuantitativo, del tipo básica, porque se utilizó para representar la situación del servicio que brindan los trabajadores en la Municipalidad de Andahuaylas, fue de nivel descriptivo, porque se investigó las características sustanciales de personas, grupos, comunidades o cualquier otro acontecimiento que sea importante estudiar (Baena Paz, 2014; Moguel, 2005).

Acorde con Maldonado (2018) la investigación se realizó con un prototipo cuantitativo o positivista, con un procedimiento vinculado a la medida, representación, prueba, validación e interpretación de la característica objeto del estudio. Las encuestas se desarrollarán con métodos cuantitativos y se medirán con herramientas estadísticas para lograr resultados que sustenten los supuestos de la investigación (Bisquerra et al., 2004; Guerrero y Guerrero, 2000; Pereyra, 2020; Zacarías y Supo, 2020).

El método fue de corte transversal porque se realizó una sola medición, en un mismo momento de las variables de estudio en cada individuo (Zacarías y Supo, 2020).

3.1.2. Diseño de la Investigación

El diseño es no experimental porque no hubo maniobra de las variables, es transversal porque las mediciones se tomaron en un tiempo establecido, es correlacional porque trata de encontrar alguna relación significativa entre las variables planeación estratégica y calidad de servicio (Arias, 2012; Gómez, 2006; Tamayo, 2004).

3.2 Variables y operacionalización

Variable 1 La planeación estratégica, viene a ser el medio esencial para una correcta toma de decisiones y animar el perfeccionamiento continuo en la gestión, dando un espacio general donde participan y se involucran todos los representantes idóneos para conducirse de manera concertada y por un objetivo común (Máttar et al., 2017). se evaluaron según las dimensiones siguientes: Acciones políticas, toma de decisiones y participación e involucramiento de los actores a través de 22 reactivos en graduación Likert, utilizando la Escala Ordinal de Likert con 3 niveles: (0) Nunca, (1) A veces, (2) Siempre.

La Variable 2 es Calidad del Servicio, está representada por una cadena de propiedades que los usuarios del servicio van a valorar como efectivos o no, basados en la capacidad de satisfacer sus requerimientos y expectativas a través de sus perspectivas con el modelo de CS fue el SERVQUAL (Parasuraman et al., 1988) mejorado mediante el modelo de CS SERVPEF adaptado por (Cronin & Taylor, 1994), con 21 ítems en escala de Likert distribuidos en 5 dimensiones, las cuales son: Fiabilidad, Capacidad de respuesta, Seguridad, Empatía y Aspectos Tangibles. El nivel de evaluación se midió utilizando la Escala Ordinal de Likert, con 5 niveles: desde Totalmente en desacuerdo, hasta Totalmente de acuerdo.

Las variables son operacionalizadas según tabla descrita en el Anexo 2.

3.3 Población, muestra y muestreo

3.3.1 Población

La población en investigación es definida como la comunidad finita o infinita de sujetos con elementos comunes, donde en algunos casos se extraen muestras, cuyos resultados serán ampliables para las conclusiones de la investigación (Guerrero y Guerrero, 2000; Hernández, 2013; Tamayo, 2004). En el servicio de Municipalidad Provincial de Andahuaylas. La población son los 377 trabajadores que laboran en la

Municipalidad.

Criterios de inclusión:

Trabajadores de la MPA que acepten participar voluntariamente de la investigación.

Trabajadores de la MPA que tengan un periodo superior de 6 meses trabajando en las áreas que tengan mayor contacto con el usuario.

Criterios de exclusión:

Trabajadores de la MPA que no aceptan participar voluntariamente de la investigación.

Trabajadores de la MPA con un periodo menor de 6 meses laborando en la institución

3.3.2 Muestra

Baena, (2014) señala que una muestra es una parte de la población que sirven para realizar estudios y con los resultados estimar las características que tiene la población. Dado que la muestra se define como el subconjunto de elementos de la población que se toman para evaluar las variables de estudio de una población. Se consideró una muestra de 80 trabajadores de la MPA (Arias, 2012; Gómez, 2006; Tamayo, 2004).

El número de elementos de la muestra se obtuvo por conveniencia, dado que se enviaron formularios virtuales a todos los trabajadores de la municipalidad que cumplían los criterios de inclusión (Baena, 2014).

3.3.3 Muestreo

El muestreo será de prototipo no probabilístico, por conveniencia, en vista de que todos los trabajadores que laboran en la Municipalidad Provincial de Andahuaylas tienen la misma probabilidad de ser seleccionados (Arias, 2012; Baena Paz, 2014; Hernández, 2013).

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.4.1 Técnicas

La técnica que se aplicará en la investigación para ambas variables será la encuesta, la que permitió la evaluación de 80 trabajadores que laboran en la Municipalidad Provincial de Andahuaylas. Según (Arias, 2012) la encuesta es un instrumento indispensable para conocer el comportamiento de sus grupos de interés y tomar decisiones sobre ellos.

3.4.2 Instrumentos

En cuanto a la herramienta de variables de planificación estratégica, se utilizó un cuestionario, el cual se aplicó con una autorización de consentimiento informado previo por un tiempo aproximado de 15 minutos y se evaluó a 80 trabajadores que laboran en la provincia de Andahuaylas. Se consideró 3 opciones de respuesta; nunca, a veces y siempre, la variable se limitó a 3 niveles, donde: Nivel alto significa si se utilizan características de PE. Intermedio, a veces utilizando características de la PE. Un nivel bajo que no utiliza la PE.

3.4.3 Validez y confiabilidad

La herramienta para evaluar el PE y la CS del cuestionario SERVPEF para medir la satisfacción del usuario se sometieron a las pruebas de validez de contenido por un equipo de 4 expertos, consiguiendo los resultados siguientes:

Tabla 1

Validación de instrumentos por juicio de expertos

Experto	Nombre y Apellidos	Dictamen
1	Dr. Castañeda Gonzales Jaime L	Aplicable
2	Dr. Suasnabar Ugarte, Federico A.	Aplicable
3	Mg. Loa Navarro Erika	Aplicable
4	Mg. Macalopú Inga Hipólito	Aplicable

(Ver anexo 6).

Confiabilidad del Instrumento

Los niveles de fiabilidad, obtenidos a través del coeficiente de Alfa de Cronbach de las características del estudio a una muestra piloto de 15 trabajadores externos a la Municipalidad de Andahuaylas, al estudiar la PE y la CS en los trabajadores de la MPA, los valores conseguidos fluctuaron entre 0,96 y 0.88, reflejando un alto indicador de fiabilidad (Anexo 7).

Tabla 2

Prueba de confiabilidad de alfa de Cronbach

Alfa de Cronbach	N° de elementos	Niveles
0,872	20 ítems de la planeación estratégica	Muy Bueno
0,940	22 ítems de la calidad del servicio	Bueno

3.5 Procedimientos

Conducirá a la elección y utilización de herramientas para el proceso de recolección de datos de cada variable, las mismas que se aplicaron al conjunto seleccionado según lo determine el método, y nuevamente, terminado la evaluación de validez y fiabilidad, se continuaron aplicando considerando previamente el consentimiento informado necesario y, al contestar afirmativamente, se autorizó a los trabajadores que laboran en la provincia de Andahuaylas a utilizar el cuestionario, los datos recabados fueron analizados a través de un proceso estadístico establecido para lograr resultados que determinaron las conclusiones y recomendaciones.

3.6 Método de análisis de datos

Las metodologías para el proceso estadístico fueron los programas MS Excel y el IBM-SPSS, que procesaron la información que se recolectó. En primer lugar, se elaboró la base de datos, la cual se descargó en formato Excel con las

respuestas obtenidas de los cuestionarios virtuales, y posteriormente se importaron al programa de computador SPSS donde se ordenaron de acuerdo con sus tipologías y se determinaron los niveles ordinales de las variables y sus dimensiones. A continuación, el estudio descriptivo fue realizado a través del uso de la estadística descriptiva, elaborando las tablas de frecuencia y gráficos estadísticos, de forma que muestren los valores de las frecuencias absolutas y relativas de las variables en estudio.

Posteriormente se realizó un análisis de estadística inferencial, donde se confirmaron las hipótesis diseñadas en el proyecto de la investigación. Previamente, se probaron si los datos adquiridos siguen o no una distribución normal de probabilidades, a través del uso de la prueba estadística de Kolmogorov-Smirnov. Se llegó a probar que los datos no poseen una aproximación a una distribución normal, por tal razón se utilizó la prueba no paramétrica Rho de Spearman para probar la hipótesis de correlación de variables, se utilizó el programa estadístico IBM-SPSS.

3.7 Aspectos éticos

El estudio optará por utilizar los principios éticos básicos como el máximo respeto al valor social, para evitar exponer la identidad de los encuestados, nos ayudamos en los métodos científicos adecuados al proceso de investigación el cual fomentará una participación activa dentro de la población de Andahuaylas y con su consentimiento, la información obtenida y presentada será auténtica y veraz. Hacer referencia a los estándares (nacionales e internacionales) utilizados para demostrar la calidad ética de la investigación, explicando la aplicación de los principios éticos (beneficio, inocuidad, autonomía y justicia) según corresponda (Salazar y Abrahantes, 2018).

IV. RESULTADOS

4.1. Resultados descriptivos

Tabla 3

Planeación estratégica y sus dimensiones en los trabajadores en la Municipalidad Provincial de Andahuaylas, Apurímac, 2022

Niveles	Dimensiones de la Planeación estratégica							
	Planeación estratégica		Acciones políticas		Toma de decisiones		Participación e involucramiento de los actores	
	n	%	fr	%	fr	%	fr	%
Poco adecuada	6	7%	9	11%	26	32%	12	15%
Regularmente adecuada	64	78%	52	63%	36	44%	44	54%
Adecuada	12	15%	21	26%	20	24%	26	32%

La tabla 3 señala que el 78% de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas perciben que la planeación estratégica se encuentra en un nivel regularmente adecuada, con respecto a sus dimensiones, el 63% opina que el nivel de las acciones políticas se encuentra en un nivel regular, el 44% opina que el nivel de toma de decisiones es regular y finalmente el 54% opina que el nivel de participación e involucramiento de los actores también se encuentra en un nivel regular.

Tabla 4***Calidad de servicio y sus dimensiones en los trabajadores en la Municipalidad Provincial de Andahuaylas, Apurímac, 2022***

Niveles	Dimensiones de la Calidad de servicio											
	Calidad de servicio		Tangibilidad		Fiabilidad		Seguridad		Capacidad de respuesta		Empatía	
	n	%	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%
Baja	3	4%	5	6%	3	4%	6	7%	3	4%	4	5%
Regular	41	50%	39	48%	46	56%	46	56%	36	44%	32	39%
Alta	38	46%	38	46%	33	40%	30	37%	43	52%	46	56%

La tabla 4 indica que el 50% de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas perciben que la calidad de servicio se encuentra en un nivel regular, con respecto a sus dimensiones, el 48% opina que el nivel de la tangibilidad se encuentra en un nivel regular, el 56% opina que el nivel de la fiabilidad es regular, el 56% opina que el nivel de la seguridad también se encuentra en un nivel regular, el 52% opina que el nivel de la capacidad de respuesta se encuentra en un nivel alto y finalmente el 56% opina que el nivel de empatía también se encuentra en un nivel alto.

4. 2. Contrastación de hipótesis

Hipótesis de Normalidad

H0: Los datos siguen una distribución normal

H1: Los datos no siguen una distribución normal

Tabla 5

Prueba de Normalidad de las variables Planeación Estratégica y Calidad de Servicio

	Kolmogorov-Smirnov		
	Estadístico	gl	Sig.
Planeación Estratégica	,091	82	,092
Calidad de Servicio	,117	82	,008

En la tabla 5 se aprecia que el nivel de significancia (p valor) en la variable planeación estratégica es mayor al 5%, lo cual quiere decir que se acepta H0 (tiene distribución normal), sin embargo, en la variable calidad de servicio el nivel de significancia es menor de 5% (no tiene distribución normal) por tal motivo no se cumplen los supuestos para utilizar una prueba paramétrica (como la R de Pearson) donde los datos de ambas variables deben ajustarse a una distribución normal. Por esta razón se usará la prueba estadística no paramétrica Rho de Spearman para probar las hipótesis de esta investigación.

Hipótesis General

Tabla 6

Prueba de correlación de las variables Planeación Estratégica y Calidad de Servicio

Correlaciones			Calidad de servicio
Rho de Spearman	Planeación estratégica	Coeficiente de correlación	,284**
		Sig. (bilateral)	,010
		N	82

En la tabla 6 se observa que el nivel de significancia (valor $p = 0.010$) es menor de 0.05, esto quiere decir que se rechaza la H_0 , en consecuencia, se prueba que La planeación estratégica se relaciona significativamente con la calidad del servicio de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas, asimismo, el valor obtenido en el coeficiente de Spearman $\rho=0.284$ indica una relación directa, pero en una débil intensidad.

Hipótesis Específica 1

Tabla 7

Prueba de correlación de las acciones políticas y Calidad de Servicio

Correlaciones		Calidad de servicio	
Rho de Spearman	Acciones políticas	Coefficiente de correlación	,210
		Sig. (bilateral)	,058
		N	82

En la tabla 7 se observa que el nivel de significancia (valor $p = 0.058$) es mayor de 0.05, esto quiere decir que se acepta la H_0 , en consecuencia, no hay evidencia suficiente para afirmar que las acciones políticas se relacionan significativamente con la calidad del servicio de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas.

Hipótesis Específica 2

Tabla 8

Prueba de correlación de la Toma de decisiones y Calidad de Servicio

Correlaciones			Calidad de servicio
Rho de Spearman	Toma de decisiones	Coeficiente de correlación	,367
		Sig. (bilateral)	,001
		N	82

En la tabla 8 se observa que el (valor $p = 0.001$) es menor del nivel de significancia de la prueba 0.05, esto quiere decir que se rechaza la H_0 , en consecuencia, se prueba que la toma de decisiones se relaciona significativamente con la calidad del servicio de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas, asimismo, el valor obtenido en el coeficiente de Spearman $\rho=0.367$ indica una relación directa, pero en una débil intensidad.

Hipótesis Específica 3

Tabla 9

Prueba de correlación de la participación e involucramiento de los actores y la Calidad de Servicio en la Municipalidad Provincial de Andahuaylas, Apurímac, 2022

	Correlaciones		Calidad de servicio
Rho de Spearman	Participación e involucramiento de los actores	Coefficiente de correlación	,258
		Sig. (bilateral)	,019
		N	82

En la tabla 9 se observa que el nivel de significancia (valor $p = 0.019$) es menor de 0.05, esto quiere decir que se rechaza la H_0 , en consecuencia, se prueba que la participación e involucramiento de los actores se relaciona significativamente con la calidad del servicio de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas, asimismo, el valor obtenido en el coeficiente de Spearman $\rho=0.258$ indica una relación directa, pero en una débil intensidad.

V. DISCUSIÓN

Los resultados descriptivos hallados en la investigación revelan que el 78% de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas perciben que la planeación estratégica se encuentra en un nivel regularmente adecuada, este resultado es parecido a los encontrados por Gutiérrez (2018) en la Municipalidad Distrital de Ayahuanco, en Ayacucho, donde el 57% de los colaboradores consideraron que el nivel de planeación estratégica existente era deficiente hallando múltiples insuficiencias en la Municipalidad Distrital de Ayahuanco para lograr una conveniente planeación, administración y seguimiento de los proyectos de inversión, generado por la ausencia de funcionarios idóneos en el proceso de planeación estratégica, sufriendo que gran parte de los proyectos de inversión sean observados asiduamente y dificultando el inicio de las obras que serían de mucho provecho para los ciudadanos, de la misma forma Díaz (2021) al investigar el CETPRO Rosa de América en sus resultados indica que aproximadamente el 27% del total, creyeron que el nivel de la planeación estratégica se hallaba en un bajo nivel, sin embargo, el 47% lo percibía en el nivel intermedio.

La importancia y relevancia que tiene el planeamiento estratégico es corroborado por la Triana (2018) donde concluye que el planeamiento estratégico es un modelo metodológico eficiente que concede a los municipios contar con los instrumentos necesarios para simplificar sus procesos, alcanzando así la continuidad y revelando claramente el alcance y avance de los proyectos, para defender el desarrollo local. Fernández et al. (2019) en su estudio investigó sobre la importancia vigente de la planeación estratégica en el entorno empresarial, encontró que para las organizaciones era bastante importante implementar un plan estratégico porque consideran que con una buena estrategia depende el éxito o fracaso de las empresas.

Con respecto al objetivo general de la investigación se logró determinar que la

planeación estratégica se relaciona significativamente con la CS de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas, asimismo, el valor obtenido en el coeficiente de Spearman $\rho=0.284$ indica una relación directa, pero en una débil intensidad, esto se debe a que existen otros factores que influyen con mayor arraigo a la CS.

Este resultado corrobora la importancia que tiene la planeación estratégica encontrado por Basantes et al. (2021) donde halló correlación entre la planeación estratégica y los resultados de gestión en las compañías ecuatorianas más reconocidas, dado que estas manifiestan que gracias a la aplicación del planeamiento estratégico han podido lograr el éxito, fundamento en sus resultados gracias a las estrategias previamente formuladas y planificadas que conducen al logro de los objetivos organizacionales. De forma similar Gutiérrez (2018) logró determinar la existencia de una relación significativa entre la planeación estratégica y la gestión de proyectos de inversión en la municipalidad del distrito de Ayahuanco, determinando que gran parte de la desaprobación de los proyectos de inversión se deben a la deficiente planeación estratégica, administración y seguimiento debido a la ausencia de funcionarios capacitados en los procesos de planificación estratégica.

Con respecto al objetivo específico 1 donde se determinó que no existe alguna relación significativa entre las acciones políticas y la calidad del servicio de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas (valor $p=0.058$). Esto significa que las acciones políticas que se realizan en la MPA tienen muy poca influencia o participación en los niveles de la calidad de servicio al usuario.

Este resultado se relaciona con lo manifestado por Gutiérrez (2018) al estudiar la PE en la municipalidad de un distrito de Ayacucho, donde registró una que el 57% percibía que la PE era deficiente, y se debe que muchas veces los candidatos que postulan a los cargos de alcaldías para dirigir las

Municipalidades, carecen de preparación sobre gestión pública y esto los conlleva a que cometan muchos errores en la administración pública, ocasionando que las acciones políticas que realizan no estén acorde a la estructura de una buena planeación y dirigidas a mejorar la calidad de servicio de los usuarios de la localidad en la cual están delimitados.

En la discusión del objetivo específico 2, donde se logró determinar la existencia de una relación significativa entre la toma de decisiones y la calidad del servicio de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas, obteniendo un coeficiente $\rho=0,367$ que indica una débil correlación positiva la misma que nos indica que a medida que mejoren las tomas de decisiones mejorará levemente también la calidad del servicio, para Walter y Pando (2014) la correcta toma de decisiones es un factor muy importante en el éxito de una PE, porque posibilita la implementación de acciones acorde con las políticas y definición de objetivos a cumplir.

De la misma forma Jaramillo et al. (2018) señala que para optimizar los resultados de una PE es necesario el uso correcto de una apropiada toma de decisiones, esto se pudo demostrar con las compañías privadas exitosas que operan en la ciudad de Loja (Ecuador), en la forma como las empresas despliegan la utilización adecuada de sus recursos, una toma de decisiones apropiada permite prever situaciones adversas, planificando operaciones de contingencia, evaluando así todos los posibles escenarios y las decisiones a tomar cuando estos se presenten, esto les permite actuar con mayor prudencia y les permite estar mejor preparados para lograr las metas y objetivos programados.

Concordando con la teoría de Máttar et al. (2017) que considera a la toma de decisiones como una técnica gerencial que conlleva a obtener resultados óptimos, porque permite planificar las principales disposiciones en una entidad pública como lo es la Municipalidad Provincial de Andahuaylas, adaptándose

a los futuros escenarios tratando de alcanzarla mejor eficacia, eficiencia y lograr los mejores atributos de los servicios que se ofrecen.

Respecto al objetivo Específico 3, se logró determinar la existencia de una relación significativa entre la participación e involucramiento de los actores y la calidad del servicio de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas, obteniendo un coeficiente $\rho=0,258$ indica una débil relación directa, que a mayores niveles de a medida que mejoren las tomas de decisiones mejorará levemente también la calidad del servicio.

En ese sentido, Quintana et al. (2021) recomienda que las acciones políticas a través de las representaciones sociales son piezas fundamentales en el PE de las municipalidades, los actores sociales deben unir esfuerzos con los funcionarios municipales, para contribuir en el proceso de lograr el bien común. Al igual que Quintana et al. (2021) que señala que tanto los usuarios como los funcionarios de la municipalidad deben tener proyectos comunes de desarrollo para gestionar y realizar actividades que contribuyan al desarrollo de la satisfacción de necesidades de la provincia, distrito o localidad donde pertenezca la Municipalidad.

VI. CONCLUSIONES

Primera: Se determinó la existencia de una correlación significativa entre la planeación estratégica y la calidad del servicio de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas, asimismo, el valor obtenido en el coeficiente de Spearman $\rho=0.284$ indica una débil relación directa, que a mayores niveles de planeación estratégica aumentará levemente el grado de la calidad del servicio de los trabajadores de la Municipalidad.

Segunda: Se logró determinar que no existe alguna relación significativa entre las acciones políticas y la calidad del servicio de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas (valor $p=0.058$).

Tercera: Se logró determinar la existencia de una relación significativa entre la toma de decisiones y la calidad del servicio de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas, obteniendo un coeficiente $\rho=0,367$ indica una débil relación directa, que a medida que mejoren las tomas de decisiones mejorará levemente también la calidad del servicio.

Cuarta: Se logró determinar la existencia de una relación significativa entre la participación e involucramiento de los actores y la calidad del servicio de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas, obteniendo un coeficiente $\rho=0,258$ indica una débil relación directa, que a medida que mejoren las tomas de decisiones mejorará levemente también la calidad del servicio.

VII. RECOMENDACIONES

- Primera:** Se recomienda a la dirección municipal de la provincia de Andahuaylas, contratar personal en planificación estratégica con la suficiente experiencia y credenciales que pueda asegurar una adecuada calidad del servicio y ayude cumplir con las metas de la Municipalidad.
- Segunda:** Se sugiere al director de la unidad administrativa de la municipalidad provincial de Andahuaylas procurar ejecutar reuniones de trabajo donde participe todo el cuerpo personal encargada de brindar el servicio, con el fin de hallar los problemas para responder con una solución estratégica de mejora de la calidad del servicio.
- Tercera:** Se aconseja a los directivos de la municipalidad Provincial de Andahuaylas incentivar políticas institucionales que incluyan programas y/o talleres de formación especializada en el desarrollo de capacidades profesionales respecto a la calidad del servicio brindada por la institución.

REFERENCIAS

- Aguirre, J. y Aguirre, L. (2018). *Planificación estratégica y modernización de la Municipalidad Provincial de Ambo, 2018* [Universidad Cesar Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/26123>
- Arias, F. (2012). *El Proyecto de Investigación. Introducción a la Metodología Científica. 6ta. Edición* (6th ed.). Episteme. <https://n9.cl/xnaxa>
- Baena, G. (2014). *Metodología de la Investigación*. Grupo Editorial Patria. <https://books.google.com.pe/books?id=6aCEBgAAQBAJ>
- Basantes, J., Centeno, E., Bonilla, E, y Basantes, R. (2021). Planificación Estratégica: antecedentes de aplicación y su vigencia en un mundo contemporáneo. *Conciencia Digital*. <https://cienciadigital.org/revistacienciadigital2/index.php/ConcienciaDigital/article/view/1741>
- Bisquerra, R., Dorio, I., Gómez, J., Latorre, A., Martínez, F., Massot, I., y Sabariego, M. (2004). *Metodología de la investigación educativa* (Primera). Editorial La Muralla. https://books.google.com.pe/books?id=VSb4_cVukkcC
- Burga Becerra, Y. J. (2021). *Planeamiento estratégico y calidad de gestión en el Servicio de Administración de Inmuebles Municipales de Trujillo – 2021* [Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/69335>
- Chiriboga, C., del Cisne, & Mora Méndez, F. (2018). Calidad del servicio y su impacto en el turismo cultural: estudio de caso Museo Municipal Quality service and relevance in the cultural tourism: case of study Museum Municipal. *Espacios*, 39, 9–25. <https://n9.cl/z1nye>
- Cisneros, Y. (2022). *Planificación estratégica y la gestión de proyectos de inversión social en la Municipalidad distrital de Andrés Avelino Cáceres –*

- Ayacucho, 2021. Universidad César Vallejo.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/86644>
- Cronin, J., y Taylor, S. (1994). Servperf versus Servqual: Reconciling Performance-Based and Perceptions-Minus-Expectations Measurement of Service Quality. *Journal of Marketing*, 58(1), 125–131.
<https://doi.org/10.1177/002224299405800110>
- Cruzado, V. (2021). *La gestión municipal y el plan de desarrollo local de la Municipalidad Provincial de Pacasmayo en el año 2020* [Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/57202>
- Díaz, L. (2021). *Gestión estratégica y prácticas preprofesionales de los estudiantes del CETPRO Rosa de América, 2020* [Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/63732>
- Espejo, L. T. (2021). *Gestión municipal y desarrollo sostenible en la Municipalidad Distrital de Huanchaco, Trujillo, 2021* [Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/69362>
- Farro, J. (2022). *Planificación estratégica y gestión municipal en el distrito de Namballe*. Universidad César Vallejo.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/78440>
- Fernández, S., Martínez, L., y Ngono , R. (2019). Barreras que dificultan la planeación estratégica en las organizaciones. *Tendencias*, 20(1), 254–279.
<https://doi.org/10.22267/RTEND.192001.108>
- Gobena, A. (2019). The Impact of Service Quality on Customer Satisfaction: A Case Study on Nekemte Municipality, Oromia Region, Ethiopia. *Annals of Social Sciences & Management Studies*, 4(1).
<https://doi.org/10.19080/ASM.2019.04.555629>
- Gómez, M. (2006). *Introducción a la metodología de la investigación científica*. Editorial Brujas. <https://books.google.com.pe/books?id=9UDXPe4U7aMC>

- Guerrero Davila, G., & Guerrero Davila, M. C. (2000). *Metodología de la Investigación*. Grupo Editorial Patria.
<https://books.google.com.pe/books?id=DaGEBgAAQBAJ>
- Gutiérrez, N. (2018). *Planificación estratégica y la gestión de proyectos de inversión en la Municipalidad Distrital de Ayahuanco 2018*.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/26292>
- Idrovo-Toala, R., Allauca-Amaguaya, M., & Chang-Camacho III, L. (2020). Sistema de gestión de calidad en las organizaciones gubernamentales. *Parámetro de la gestión pública. Polo Del Conocimiento*, 5(10), 118–133.
<https://doi.org/10.23857/PC.V5I10.1792>
- Ijadi Maghsoodi, A., Saghaei, A., y Hafezalkotob, A. (2019). Service quality measurement model integrating an extended SERVQUAL model and a hybrid decision support system. *European Research on Management and Business Economics*, 25(3), 151–164.
<https://doi.org/10.1016/J.IEDEEN.2019.04.004>
- Jaramillo Luzuriaga, S., Tacuri Peña, L. del C., y Trelles Ordóñez, D. A. (2018). Planeación estratégica de marketing y su importancia en las empresas. *INNOVA Research Journal*, 3(10.1), 28–41.
<https://doi.org/10.33890/INNOVA.V3.N10.1.2018.737>
- Jebraeily, M., Rahimi, B., Fazlollahi, Z., y Afshar, H. (2019). Using SERVQUAL Model to Assess Hospital Information System Service Quality. *Hormozgan Medical Journal*, 23(1), e86977–e86977.
<https://doi.org/10.5812/HMJ.86977>
- López, D. (2020). Gestión municipal y calidad del servicio público de TingoMaría. *Desafíos*, 11(1), e138–e138.
<https://doi.org/10.37711/DESAFIOS.2020.11.1.138>
- Maldonado, J. (2018). *Metodología de la investigación social: Paradigmas: cuantitativo, sociocrítico, cualitativo, complementario*. Ediciones de la U.

<https://books.google.es/books?id=FTSjDwAAQBAJ>

Máttar, J., Cuervo, L., y Corea. Gobierno. (2017). Planificación para el desarrollo en América Latina y el Caribe: enfoques, experiencias y perspectivas. In CEPAL (Ed.), *CEPAL*. <https://repositorio.cepal.org/handle/11362/42139>

Moguel, E. (2005). *Metodología de la Investigación*. Univ. J. Autónoma de Tabasco. <https://books.google.com.pe/books?id=r4yrEW9Jhe0C>

Parasuraman, A., Zeithaml, V. y Berry, L. (1988). SERVQUAL: A multiple- Item Scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*. files/550/Parasuraman et al. - 1988 - SERVQUAL A multiple- Item Scale for measuring con.pdf

Pereyra, L. (2020). *Metodología de la investigación*. Klik. <https://books.google.com.pe/books?id=x9s6EAAAQBAJ>

Prentkovskis, O., Erceg, Ž., Stević, Ž., Tanackov, I., Vasiljević, M., & Gavranović, M. (2018). A New Methodology for Improving Service Quality Measurement: Delphi-FUCOM-SERVQUAL Model. *Symmetry* 2018, Vol. 10, Page 757, 10(12), 757. <https://doi.org/10.3390/SYM10120757>

Prieto, J. (2018). *Gestión estratégica organizacional* (E. ECOE, Ed.; 5ta ed.). <https://www.ecoediciones.com/wp-content/uploads/2017/05/Gesti%C3%B3n-estrat%C3%A9gica-organizacional-5ta.pdf>

Quintana, T., Tantavilca, N., & Zapata, L. (2021). *Propuesta de elaboración del Plan de Intervención Estratégica en beneficio de la población ante la presencia de actividades mineras para generar el desarrollo sostenible en el distrito de Aco, provincia de Concepción, región Junín, Perú. 2017-2019*[Universidad Continental]. <https://repositorio.continental.edu.pe/handle/20.500.12394/11202>

Reluz, F., Cervera Vallejos, M. F., & Taboada Montaña, L. A. (2021). *Persona y formación universitaria* (Grupo expresión S.R.L., Ed.).

<http://isbn.bnpgob.pe/catalogo.php?mode=detalle&nt=116207>

- Sohail, M. y Hasan, M. (2021). Students' perceptions of service quality in Saudi universities: the SERVPERF model. *Learning and Teaching in Higher Education: Gulf Perspectives*, 17(1), 54–66. <https://doi.org/10.1108/LTHE-08-2020-0016/FULL/PDF>
- Tamayo, M. (2004). *El proceso de la investigación científica*. Editorial Limusa. <https://books.google.com.pe/books?id=BhymmEqkkJwC>
- Tito, P. L. (2003). Importancia del planeamiento estratégico para el desarrollo organizacional. *Gestión En El Tercer Milenio*, 5(10), 105–110. <https://doi.org/10.15381/GTM.V5I10.9927>
- Torres, J., y Espinoza, I. L. (2017). Evaluación de la percepción de la calidad de los servicios bancarios mediante el modelo SERVPERF Assessment of banking service quality perception using the SERVPERF model. *Contaduría y Administración*, 62, 1270–1293. <https://doi.org/10.1016/j.cya.2016.01.009>
- Triana, M. Y. (2018). La planificación estratégica como modelo metodológico para afianzar la gestión municipal en proyectos de desarrollo sostenible en dos municipios de Colombia Sopó y Cota en el Departamento de Cundinamarca. *La Planificación Estratégica Como Modelo Metodológico Para Afianzar La Gestión Municipal En Proyectos de Desarrollo Sostenible En Dos Municipios de Colombia Sopó y Cota En El Departamento de Cundinamarca*. <https://doi.org/10.15332/TG.MAE.2020.00650>
- Walter, J., y Pando, D. (2014). *Planificación Estratégica. Nuevos desafíos y enfoques en el ámbito público*. https://www.researchgate.net/publication/276290568_Planificacion_Estrategica_a_Nuevos_desafios_y_enfoques_en_el_ambito_publico
- Zacarías, H., y Supo, J. (2020). *Metodología de la Investigación Científica: Para Las Ciencias de la Salud y Las Ciencias Sociales*. Amazon Digital Services LLC -

KDP Print US. <https://books.google.com.pe/books?id=WruXzQEACAAJ>

Zun, A., Ibrahim, M., y Hamid, A. (2018). Level of Satisfaction on ServiceQuality Dimensions Based on SERVQUAL Model Among Patients Attending 1 Malaysia Clinic in Kota Bharu, Malaysia. *Oman Medical Journal*, 33(5), 416. <https://doi.org/10.5001/OMJ.2018.76>

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

Título: Planeación estratégica y la calidad de servicio en los trabajadores en la Municipalidad Provincial de Andahuaylas, Apurímac, 2022								
Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores					
Problema General:	Objetivo general:	Hipótesis general:	Variable 1/Independiente: Planeación Estratégica					
¿Qué relación existe entre la planeación estratégica y la calidad de servicio en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas, Apurímac?	Determinar la relación entre la planeación estratégica y la calidad de servicio en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas, Apurímac	Existe una relación significativa entre la planeación estratégica y la calidad de servicio en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas, Apurímac.	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valores	Niveles o rangos	
			Acciones políticas	Acuerdos logrados	1, 2	Escala Ordinal Nunca (0) A veces (1) Siempre (2)	Poco adecuada	0 – 13
				Priorización de proyectos	3,4,5			
				Nivel de convocatoria	6, 7			
			Toma de decisiones	Recursos humanos	8		Regularmente Adecuada	14– 27
				Trabajo en equipo	9,10			
				Presupuesto asignado	11, 12,13			
			Participación e involucramiento de los actores	Participación ciudadana	14, 15, 16		Adecuada	28 - 40
				Nivel de participación de las instituciones	17, 18			
Rendición de cuentas	19, 20							
Problemas Específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas	Variable 2/Dependiente: Calidad de Servicio					
1. ¿Qué relación existe entre las acciones políticas y la calidad de servicio en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas, Apurímac	1. Determinar la relación entre las acciones políticas y la calidad de servicio en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas,	1. Existe una relación significativa entre las acciones políticas y la calidad de servicio en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas, Apurímac	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valores	Niveles o rangos	
			Tangibilidad	Equipos actualizados	1	Ordinal 1= Totalmen teen desacuer do 2= En Desacue	Alta	81 - 110
				Infraestructura moderna	2			
				Instalaciones atractivas y en buen estado	3			
				Personal limpio y uniformado	4			
Brinda el servicio que	5							

	Apurímac			promete		rdo		
2. ¿Qué relación existe entre la toma de decisiones y la calidad de servicio en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas, Apurímac?	Determinar la relación entre la toma de decisiones y la calidad de servicio en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas, Apurímac.	2. Existe una relación significativa entre la toma de decisiones y la calidad de servicio en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas, Apurímac.	Fiabilidad	Demuestra profesionalismo	6	3= Ni en acuerdo ni desacuerdo 4= De acuerdo 5= Totalmente de acuerdo	Regular	52 - 80
				Da respuesta a los requerimientos	7			
				Muestra interés por el cliente	8			
				Brinda información sobre los servicios	9			
3. ¿Qué relación existe entre la participación e involucramiento de los actores y la calidad de servicio en los trabajadores en la Municipalidad Provincial de Andahuaylas, Apurímac?	3. Determinar la relación entre la participación e involucramiento de los actores y la calidad de servicio en los trabajadores en la Municipalidad Provincial de Andahuaylas, Apurímac.	3. Existe una relación significativa entre la participación e involucramiento de los actores y la calidad de servicio en los trabajadores en la Municipalidad Provincial de Andahuaylas, Apurímac.	Seguridad	Mide el conocimiento	10		Baja	22 - 51
				Calcula la credibilidad	11			
			Capacidad de Respuesta	Cortesía de los empleados	12			
				Inspira confianza	13			
				Brinda seguridad a los usuarios	14			
				Amabilidad para atender al cliente	15			
			Empatía	Disposición para responder solicitudes	16			
				Capacidad de resolver problemas	17			
				Servicio personalizado	18			
				Calurosa bienvenida al Municipio	19			
				Interés y dedicación al usuario	20			
				Amables y comprensivos con las necesidades	21			
Horarios	22							

				adecuados de atención			
Diseño de investigación:		Población y Muestra:		Técnicas e instrumentos:		Método de análisis de datos	
Enfoque: Cuantitativo Tipo: Básica Método: Correlacional Diseño: No experimental, transversal		Población: 377 trabajadores de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas Muestra: 80 trabajadores		Técnicas: Encuesta Instrumentos: Cuestionario		Inferencial, Prueba Rho de Spearman	

Anexo 2. Tabla de operacionalización de variables

Variables de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Escala de medición
Planeación Estratégica	Planeación estratégica, es el medio fundamental para la toma de decisiones y la mejora continua en la gestión, dando al planeamiento estratégico una dimensión integral con participación e involucramiento de los actores, capaces de actuar de modo concertado y por fines comunes (Máttar et al., 2017).	La Planeación estratégica se evaluará según las siguientes dimensiones: Acciones políticas, toma de decisiones y participación e involucramiento de los actores a través de 20 ítems en escala de Likert.	Acciones políticas	Acuerdos logrados	Escala Ordinal Nunca (0) A veces (1) Siempre (2)
				Priorización de proyectos	
				Nivel de convocatoria	
			Toma de decisiones	Recursos humanos	
				Trabajo en equipo	
				Presupuesto asignado	
			Participación e involucramiento de los actores	Participación ciudadana	
				Nivel de participación de las instituciones	
				Rendición de cuentas	
Calidad de Servicio	La calidad del servicio de una entidad está representada por una cadena de propiedades que los trabajadores van a valorar como efectivos o no, basados en la capacidad de satisfacer sus requerimientos y expectativas a través de sus perspectivas con el modelo SERVQUAL (Parasuraman et al., 1988)	La calidad de servicio de la Municipalidad por parte de los trabajadores se medirá mediante el cuestionario SERVPEF adaptado del SERVQUAL (Cronin & Taylor, 1994), con 22 ítems en escala de Likert.	Tangibilidad	Equipos actualizados	Ordinal 1= Totalmente en desacuerdo , 2= En desacuerdo , 3= Ni en desacuerdo ni de acuerdo , 4= De acuerdo , 5= Totalmente de acuerdo
				Infraestructura moderna	
				Instalaciones atractivas y en buen estado	
			Fiabilidad	Personal limpio y uniformado	
				Brinda el servicio que promete	
				Demuestra profesionalismo	
				Da respuesta a los requerimientos	
				Muestra interés por el cliente	
				Brinda información sobre los servicios	
			Seguridad	Mide el conocimiento	
				Calcula la credibilidad	
				Cortesía de los empleados	
				Inspira confianza	
			Capacidad de Respuesta	Brinda seguridad a los usuarios	
				Amabilidad para atender al cliente	
Disposición para responder solicitudes					
Capacidad de resolver problemas					
Servicio					

				personalizado	
				Calurosa bienvenida alMunicipio	
			Empatía	Interés y dedicación alusuario	
				Amables y comprensivos con lasnecesidades	
				Horarios adecuados deatención	

Anexo 3. Instrumentos de Recolección

Cuestionario de planeación estratégica

Instrucciones: Estimado(a) participante, el cuestionario tiene como objetivo recopilar información sobre los niveles de la planeación estratégica en la Municipalidad Provincial de Andahuaylas, Apurímac, 2022. Las respuestas son anónimas y serán tratados netamente con fines académicos, en tal sentido, pido tu sinceridad marcando con una "X" la opción de respuesta que consideras pertinente. Las escalas valorativas son: Nunca (0); A veces (1) y Siempre (2)

N°	ÍTEMS	VALORACIÓN		
		N		
		0	1	2
DIMENSION 1 ACCIONES POLITICAS				
1	Considera usted que la Municipalidad genera las condiciones para llegar a los acuerdos con la población			
2	Según su apreciación los acuerdos logrados se ejecutan oportunamente por la Municipalidad.			
3	Califica usted como positivo la priorización de proyectos que realiza la Municipalidad.			
4	Cree usted que la priorización de los proyectos está en el plan estratégico institucional de la Municipalidad			
5	Considera usted que la priorización de los proyectos que la Municipalidad ejecuta lo realiza con la participación de la población.			
6	Considera usted que el nivel de convocatoria que realiza la Municipalidad tiene transcendencia.			
7	Cree usted que la Municipalidad fomenta la convocatoria a la población como parte de su estrategia de comunicación.			
DIMENSION 2 TOMA DE DECISIONES				

8	Considera usted que existe el trabajo en equipo en la Municipalidad.			
9	Considera usted que la Municipalidad fomenta el trabajo en equipo.			
10	Considera usted que la Municipalidad capacita a los trabajadores sobre trabajo en equipo.			
11	Considera usted que el presupuesto asignado es suficiente para cumplir con los objetivos estratégicos de la Municipalidad.			
12	Según su apreciación la gestión presupuestal que realiza la Municipalidad es oportuna.			
13	Según su apreciación la gestión presupuestal que realiza la Municipalidad es eficiente.			
DIMENSION 3 PARTICIPACION E INVOLUCRAMIENTO DE LOS ACTORES				
14	Considera usted que la población participa activamente en el desarrollo de la provincia.			
15	Considera usted que la Municipalidad promueve la participación ciudadana.			
16	Piensa usted que la Municipalidad involucra a los ciudadanos en la ejecución de las obras públicas.			
17	Piensa usted que la Municipalidad convoca a las instituciones públicas para que participen en el desarrollo de la provincia.			
18	Piensa usted que la Municipalidad involucra en la articulación de políticas o acciones territoriales a las entidades públicas.			
19	Considera usted que existen participación de la población en la rendición de cuentas que realiza la Municipalidad.			
20	Considera usted que la Municipalidad convoca a la			

	población para realizar la rendición de cuentas cumpliendo el marco normativo existente.			
--	---	--	--	--

Cuestionario de Satisfacción del usuario SERVPEF

Cuestionario para evaluar la calidad de atención que brindan los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas, Apurímac			
N° de Cuestionario:		Fecha	/ /
Edad:		Genero:	Masculino () Femenino()
<p>Estimado trabajador (a), este cuestionario tiene como propósito conocer la calidad de atención que brinda el personal que labora la Municipalidad Provincial de Andahuaylas, Apurímac, a fin de ayudar mejorar la gestión de los servicios públicos en nuestro país. Sus respuestas son estrictamente confidenciales y anónimas. Agradezco su participación con sus respuestas sinceras.</p>			
<p>INSTRUCCIONES: Llene los espacios en blanco y marque con un aspa (X) la alternativa que crea conveniente. Utilizando una calificación de 1 a 5, donde: 1= Totalmente en desacuerdo, 2= En desacuerdo, 3= Ni en acuerdo ni desacuerdo, 4= De acuerdo, 5= Totalmente de acuerdo</p>			

N°	TANGIBILIDAD	1	2	3	4	5
1	La Municipalidad tiene equipos y tecnología actualizada para brindar sus servicios.					
2	La infraestructura de la Municipalidad es visualmente atractiva.					
3	Los ambientes de atención al público son cómodos y se encuentran en buen estado.					
4	El personal de la municipalidad siempre está limpio y correctamente uniformado.					
N°	FIABILIDAD	1	2	3	4	5
5	El personal de la municipalidad brinda un servicio como lo promete.					
6	El personal de la municipalidad demuestra					

	profesionalismodesde la primera atención.					
7	El personal de la municipalidad responde adecuadamente a las dudas y requerimientos de los usuarios.					
8	El personal de la municipalidad muestra alto interés por la satisfacción de los usuarios.					
9	El personal de la municipalidad mantiene informados a los usuarios sobre los servicios que brinda la institución.					
N°	SEGURIDAD	1	2	3	4	5
10	El personal de la municipalidad inspira confianza y seguridad a los usuarios.					
11	El personal de la municipalidad está dispuesto a ayudar a los usuarios en cualquier momento.					
12	Se percibe un alto conocimiento del personal de la municipalidad para dar un servicio de calidad.					
13	El personal de la municipalidad tiene conocimiento de todas las áreas de servicios municipales.					
14	El personal de la municipalidad muestra rapidez en la atención de los usuarios.					
N°	CAPACIDAD DE RESPUESTA	1	2	3	4	5
15	El personal de la municipalidad es amable al momento de brindar alguna información.					
16	El personal de la municipalidad nunca está demasiado ocupado para responder a sus solicitudes					
17	En caso de algún problema en el servicio el personal de la municipalidad tiene toda la capacidad para resolverlo.					
18	El personal de la municipalidad brinda un servicio personalizado					
N°	EMPATIA	1	2	3	4	5

19	El personal de la municipalidad es cordial al dar la bienvenida a los usuarios.					
20	El personal de la municipalidad muestra interés y dedicación por la comodidad de los usuarios.					
21	El personal de la municipalidad es amable y comprensivo con las necesidades de los usuarios.					
22	Los horarios de atención de la Municipalidad son convenientes para las necesidades de los usuarios.					

Adaptado por (Chiriboga et al., 2018)

Anexo 4. Carta de presentación

"AÑO DEL FORTALECIMIENTO DE LA SOBERANÍA NACIONAL"

SOLICITO: Permiso para realizar
Trabajo de investigación.

SEÑOR: MED. ADLER MALPARTIDA TELLO
ALCALDE DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE ANDAHUAYLAS

Yo, Kelly Alccahuaman Leguía, identificado con DNI N° 73011159, CU N° 7002860306, con domicilio en Jr. Eusebio Reynaga S/N – San Jerónimo – Andahuaylas – Apurímac. Ante Ud. Respetuosamente me presento y expongo:

Que, estando cursando mi grado de Titulación de la carrera Profesional de Administración en la Universidad Cesar Vallejo, filial Lima Este, solicito a Ud. Permiso para realizar mi trabajo de Investigación en la Institución que preside, sobre el tema "PLANEACION ESTRATEGICA Y LA CALIDAD DE SERVICIO DE LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE ANDAHUAYLAS, APURIMAC - 2022", para optar el título de Licenciado en Administración.

POR LO EXPUESTO: Ruego a usted acceder a mi solicitud.

Andahuaylas, 01 de junio del 2022.

Atentamente;


73011159



Anexo 5. Carta de autorización



MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE ANDAHUAYLAS

"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"



Andahuaylas, 14 de Junio del 2022.

CARTA N° 079 -2022-RRHH/MPA

SR (A): KELLY ALLCCA HUAMAN LEGUIA

PRESENTE. -

ASUNTO : AUTORIZACION PARA REALIZAR TRABAJO DE INVESTIGACION

Mediante la presente, es grato dirigirme a usted a fin de notificar la autorización para realizar el trabajo de investigación el cual tiene como nombre "PLANEACIÓN ESTRATEGIA Y CALIDAD DE SERVICIO DE LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE ANDAHUAYLAS, APURÍMAC - 2022", a KELLY ALLCCA HUAMAN LEGUIA con DNI 73011159, con CU N° 7002860306, quien cursa el grado de Titulación de la Carrera Profesional de Administración de la Universidad Cesar Vallejo Filial Lima Este.

Sea propicia la oportunidad para expresarle nuestro compromiso y el bienestar con todos los trabajadores de la Municipalidad provincial de Andahuaylas.

Atentamente,


MUNICIPALIDAD PROVINCIAL
ANDAHUAYLAS
Abog. Julio Cervero Gonzales
JEFE DE RECURSOS HUMANOS

Anexo 6. Certificado de validación de instrumento



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la planeación estratégica

N°	DIMENSIONE / Items	Pertinencia ¹			Relevancia ²			Claridad ³			Sugerencias
		M D	D A	A M	M D	D A	A M	M D	D A	A M	
	DIMENSIÓN 1: Acciones políticas										
	Indicador: Acuerdos logrados										
1	Considera usted que la Municipalidad genera las condiciones para llegar a los acuerdos con la población		X			X			X		
2	Según su apreciación los acuerdos logrados se ejecutan oportunamente por la Municipalidad		X			X			X		
	Indicador: Priorización de proyectos										
3	Califica usted como positivo la priorización de proyectos que realiza la Municipalidad		X			X			X		
4	Cree usted que la priorización de los proyectos está en el plan estratégico institucional de la Municipalidad		X			X			X		
5	Considera usted que la priorización de los proyectos que la Municipalidad ejecuta lo realiza con la participación de la población		X			X			X		
	Indicador: Nivel de convocatoria										
6	Considera usted que el nivel de convocatoria que realiza la Municipalidad tiene transcendencia		X			X			X		
7	Cree usted que la Municipalidad fomenta la convocatoria a la población como parte de su estrategia de comunicación		X			X			X		
	DIMENSIÓN 2: Toma de decisiones										
	Indicador: Recursos humanos										
8	Considera usted que existe motivación al personal en la Municipalidad		X			X			X		
8	Considera usted que el personal tiene la capacidad de toma de decisiones.		X			X			X		
	Indicador: Trabajo en equipo										
10	Considera usted que la Municipalidad fomenta el trabajo en equipo		X			X			X		
11	Considera usted que la Municipalidad capacita a los trabajadores sobre trabajo en equipo		X			X			X		
	Indicador: Presupuesto asignado										
12	Considera usted que el presupuesto asignado es suficiente para cumplir con los objetivos estratégicos de la Municipalidad		X			X			X		

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la planeación estratégica

N°	DIMENSIONE Y Ítem	Pertinencia ¹			Relevancia ²			Claridad ³			Sugerencias
		M	D	A	M	D	A	M	D	A	
	DIMENSIÓN 1: Acciones políticas										
	Indicador: Acuerdos logrados										
1	Considera usted que la Municipalidad genera las condiciones para llegar a los acuerdos con la población			X			X			X	
2	Según su apreciación los acuerdos logrados se ejecutan oportunamente por la Municipalidad			X			X			X	
	Indicador: Priorización de proyectos										
3	Califica usted como positivo la priorización de proyectos que realiza la Municipalidad			X			X			X	
4	Cree usted que la priorización de los proyectos está en el plan estratégico institucional de la Municipalidad			X			X			X	
6	Considera usted que la priorización de los proyectos que la Municipalidad ejecuta lo realiza con la participación de la población			X			X			X	
	Indicador: Nivel de convocatoria										
8	Considera usted que el nivel de convocatoria que realiza la Municipalidad tiene transcendencia			X			X			X	
7	Cree usted que la Municipalidad fomenta la convocatoria a la población como parte de su estrategia de comunicación			X			X			X	
	DIMENSIÓN 2: Toma de decisiones										
	Indicador: Recursos humanos										
8	Considera usted que existe motivación al personal en la Municipalidad			X			X			X	
8	Considera usted que el personal tiene la capacidad de toma de decisiones.			X			X			X	
	Indicador: Trabajo en equipo										
10	Considera usted que la Municipalidad fomenta el trabajo en equipo			X			X			X	
11	Considera usted que la Municipalidad capacita a los trabajadores sobre trabajo en equipo			X			X			X	
	Indicador: Presupuesto asignado										
12	Considera usted que el presupuesto asignado es suficiente para cumplir con los objetivos estratégicos de la Municipalidad			X			X			X	



12	Se percibe un alto conocimiento del personal de la municipalidad para dar un servicio de calidad.			X			X			X
	Indicador: Tienen conocimiento de todos los servicios									
13	El personal de la municipalidad tiene conocimiento de todas las áreas de servicios municipales			X			X			X
	Indicador: Rapidez en la atención									
14	El personal de la municipalidad muestra rapidez en la atención de los usuarios			X			X			X
	DIMENSIÓN 4: Capacidad de Respuesta									
	Indicador: Amabilidad para atender al cliente									
15	El personal de la municipalidad es amable al momento de brindar alguna información			X			X			X
	Indicador: Disposición para responder solicitudes									
16	El personal de la municipalidad nunca está demasiado ocupado para responder a sus solicitudes			X			X			X
	Indicador: Capacidad de resolver problemas									
17	En caso de algún problema en el servicio el personal de la municipalidad tiene toda la capacidad para resolverlo			X			X			X
	Indicador: Servicio personalizado									
18	El personal de la municipalidad brinda un servicio personalizado			X			X			X
	DIMENSIÓN 5: Empatía									
	Indicador: Calurosa bienvenida al Municipio									
19	El personal de la municipalidad es cordial al dar la bienvenida a los usuarios			X			X			X
	Indicador: Interés y dedicación al usuario									
20	El personal de la municipalidad muestra interés y dedicación por la comodidad de los usuarios			X			X			X
	Indicador: Amables y comprensivos con las necesidades									
21	El personal de la municipalidad es amable y comprensivo con las necesidades de los usuarios.			X			X			X
	Indicador: Horarios adecuados de atención									
22	Los horarios de atención de la Municipalidad son convenientes para las necesidades de los usuarios			X			X			X

Observaciones: _____

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. Castañeda Gonzales Jaime Laramie

DNI: 41418490

Especialidad del validador: Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad- Administrador de Empresas

LIMA, 20 de julio del 2022

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Firma del Experto Informante.

Gestión pública



Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la planeación estratégica

N°	DIMENSIONES / Items	Pertinencia ¹			Relevancia ²			Claridad ³			Sugerencias
		M	D	A	M	D	A	M	D	A	
	DIMENSIÓN 1: Acciones políticas										
	Indicador: Acuerdos logrados										
1	Considera usted que la Municipalidad genera las condiciones para llegar a los acuerdos con la población			X			X			X	
2	Según su apreciación los acuerdos logrados se ejecutan oportunamente por la Municipalidad			X			X			X	
	Indicador: Priorización de proyectos										
3	Califica usted como positivo la priorización de proyectos que realiza la Municipalidad			X			X			X	
4	Cree usted que la priorización de los proyectos está en el plan estratégico institucional de la Municipalidad			X			X			X	
5	Considera usted que la priorización de los proyectos que la Municipalidad ejecuta lo realiza con la participación de la población			X			X			X	
	Indicador: Nivel de convocatoria										
6	Considera usted que el nivel de convocatoria que realiza la Municipalidad tiene transcendencia			X			X			X	
7	Cree usted que la Municipalidad fomenta la convocatoria a la población como parte de su estrategia de comunicación			X			X			X	
	DIMENSIÓN 2: Toma de decisiones										
	Indicador: Recursos humanos										
8	Considera usted que existe motivación al personal en la Municipalidad			X			X			X	
9	Considera usted que el personal tiene la capacidad de toma de decisiones.			X			X			X	
	Indicador: Trabajo en equipo										
10	Considera usted que la Municipalidad fomenta el trabajo en equipo			X			X			X	
11	Considera usted que la Municipalidad capacita a los trabajadores sobre trabajo en equipo			X			X			X	
	Indicador: Presupuesto asignado										
12	Considera usted que el presupuesto asignado es suficiente para cumplir con los objetivos estratégicos de la Municipalidad			X			X			X	



12	Se percibe un alto conocimiento del personal de la municipalidad para dar un servicio de calidad.			X		X		X	
	Indicador: Tienen conocimiento de todos los servicios								
13	El personal de la municipalidad tiene conocimiento de todas las áreas de servicios municipales			X		X		X	
	Indicador: Rapidez en la atención								
14	El personal de la municipalidad muestra rapidez en la atención de los usuarios			X		X		X	
	DIMENSIÓN 4: Capacidad de Respuesta								
	Indicador: Amabilidad para atender al cliente								
15	El personal de la municipalidad es amable al momento de brindar alguna información			X		X		X	
	Indicador: Disposición para responder solicitudes								
16	El personal de la municipalidad nunca está demasiado ocupado para responder a sus solicitudes			X		X		X	
	Indicador: Capacidad de resolver problemas								
17	En caso de algún problema en el servicio el personal de la municipalidad tiene toda la capacidad para resolverlo			X		X		X	
	Indicador: Servicio personalizado								
18	El personal de la municipalidad brinda un servicio personalizado			X		X		X	
	DIMENSIÓN 5: Empatía								
	Indicador: Calurosa bienvenida al Municipio								
19	El personal de la municipalidad es cordial al dar la bienvenida a los usuarios			X		X		X	
	Indicador: Interés y dedicación al usuario								
20	El personal de la municipalidad muestra interés y dedicación por la comodidad de los usuarios			X		X		X	
	Indicador: Amables y comprensivos con las necesidades								
21	El personal de la municipalidad es amable y comprensivo con las necesidades de los usuarios.			X		X		X	
	Indicador: Horarios adecuados de atención								
22	Los horarios de atención de la Municipalidad son convenientes para las necesidades de los usuarios			X		X		X	

Observaciones: _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Loa Navarro Erika

DNI: 44170385

Especialidad del validador: Gestión pública.

LIMA, 20 de julio del 2022

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Ms. LIC. ADM. ERIKA LOA NAVARRO
DOCENTE
CLAD N° 10240

Firma del Experto Informante.

Gestión pública.

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la planeación estratégica

N°	DIMENSIONES / Items	Pertinencia ¹			Relevancia ²			Claridad ³			Sugerencias
		M	D	A	M	D	A	M	D	A	
	DIMENSIÓN 1: Acciones políticas										
	Indicador: Acuerdos logrados										
1	Considera usted que la Municipalidad genera las condiciones para llegar a los acuerdos con la población			X			X			X	
2	Según su apreciación los acuerdos logrados se ejecutan oportunamente por la Municipalidad			X			X			X	
	Indicador: Priorización de proyectos										
3	Califica usted como positivo la priorización de proyectos que realiza la Municipalidad			X			X			X	
4	Cree usted que la priorización de los proyectos está en el plan estratégico institucional de la Municipalidad			X			X			X	
5	Considera usted que la priorización de los proyectos que la Municipalidad ejecuta lo realiza con la participación de la población			X			X			X	
	Indicador: Nivel de convocatoria										
6	Considera usted que el nivel de convocatoria que realiza la Municipalidad tiene transcendencia			X			X			X	
7	Cree usted que la Municipalidad fomenta la convocatoria a la población como parte de su estrategia de comunicación			X			X			X	
	DIMENSIÓN 2: Toma de decisiones										
	Indicador: Recursos humanos										
8	Considera usted que existe motivación al personal en la Municipalidad			X			X			X	
9	Considera usted que el personal tiene la capacidad de toma de decisiones.			X			X			X	
	Indicador: Trabajo en equipo										
10	Considera usted que la Municipalidad fomenta el trabajo en equipo			X			X			X	
11	Considera usted que la Municipalidad capacita a los trabajadores sobre trabajo en equipo			X			X			X	
	Indicador: Presupuesto asignado										
12	Considera usted que el presupuesto asignado es suficiente para cumplir con los objetivos estratégicos de la Municipalidad			X			X			X	



13	Según su apreciación la gestión presupuestal que realiza la Municipalidad es eficiente		X			X			X	
Dimensión 3: Participación e involucramiento de los actores										
Indicador: Participación ciudadana										
14	Considera usted que la población participa activamente en el desarrollo de la provincia		X			X			X	
15	Considera usted que la Municipalidad promueve la participación ciudadana		X			X			X	
16	Piensa usted que la Municipalidad involucra a los ciudadanos en la ejecución de las obras públicas		X			X			X	
Indicador: Nivel de participación de las instituciones										
17	Piensa usted que la Municipalidad convoca a las instituciones públicas para que participen en el desarrollo de la provincia		X			X			X	
18	Piensa usted que la Municipalidad involucra en la articulación de políticas o acciones territoriales a las entidades publicas									
Indicador: Rendición de cuentas										
19	Considera usted que existen participación de la población en la rendición de cuentas que realiza la Municipalidad		X			X			X	
20	Considera usted que la Municipalidad convoca a la población para realizar la rendición de cuentas cumpliendo el marco normativo existente		X			X			X	

Observaciones:

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X],** Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: **Macalupú Inga, Hipólito** DNI: 17414358

Especialidad del validador: **Maestro en Administración con mención en Gerencia Empresarial**

LIMA, 20 de julio del 2022

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

HIPÓLITO MACALUPÚ INGA
 COESPE N° 1010
 COLEGIO DE ESTADÍSTICOS DEL PERÚ

Firma del Experto Informante.
 Gerencia Empresarial

Observaciones:



12	Se percibe un alto conocimiento del personal de la municipalidad para dar un servicio de calidad.			X		X			X
	Indicador: Tienen conocimiento de todos los servicios								
13	El personal de la municipalidad tiene conocimiento de todas las áreas de servicios municipales			X		X			X
	Indicador: Rapidez en la atención								
14	El personal de la municipalidad muestra rapidez en la atención de los usuarios			X		X			X
	DIMENSIÓN 4: Capacidad de Respuesta								
	Indicador: Amabilidad para atender al cliente								
15	El personal de la municipalidad es amable al momento de brindar alguna información			X		X			X
	Indicador: Disposición para responder solicitudes								
16	El personal de la municipalidad nunca está demasiado ocupado para responder a sus solicitudes			X		X			X
	Indicador: Capacidad de resolver problemas								
17	En caso de algún problema en el servicio el personal de la municipalidad tiene toda la capacidad para resolverlo			X		X			X
	Indicador: Servicio personalizado								
18	El personal de la municipalidad brinda un servicio personalizado			X		X			X
	DIMENSIÓN 5: Empatía								
	Indicador: Calurosa bienvenida al Municipio								
19	El personal de la municipalidad es cordial al dar la bienvenida a los usuarios			X		X			X
	Indicador: Interés y dedicación al usuario								
20	El personal de la municipalidad muestra interés y dedicación por la comodidad de los usuarios			X		X			X
	Indicador: Amables y comprensivos con las necesidades								
21	El personal de la municipalidad es amable y comprensivo con las necesidades de los usuarios.			X		X			X
	Indicador: Horarios adecuados de atención								
22	Los horarios de atención de la Municipalidad son convenientes para las necesidades de los usuarios			X		X			X

Observaciones: _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Macalupú Inga, Hipólito

DNI: 17414358

Especialidad del validador: Maestro en Administración con mención en Gerencia Empresarial

LIMA, 20 de julio del 2022

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión


HIPÓLITO MACALUPÚ INGA
 COESPE N° 1010
 COLEGIO DE ESTADÍSTICOS DEL PERÚ

Firma del Experto Informante.
 Gerencia Empresarial

Anexo 7. Confiabilidad de los Instrumentos

Planeación Estratégica

Estadísticas de fiabilidad

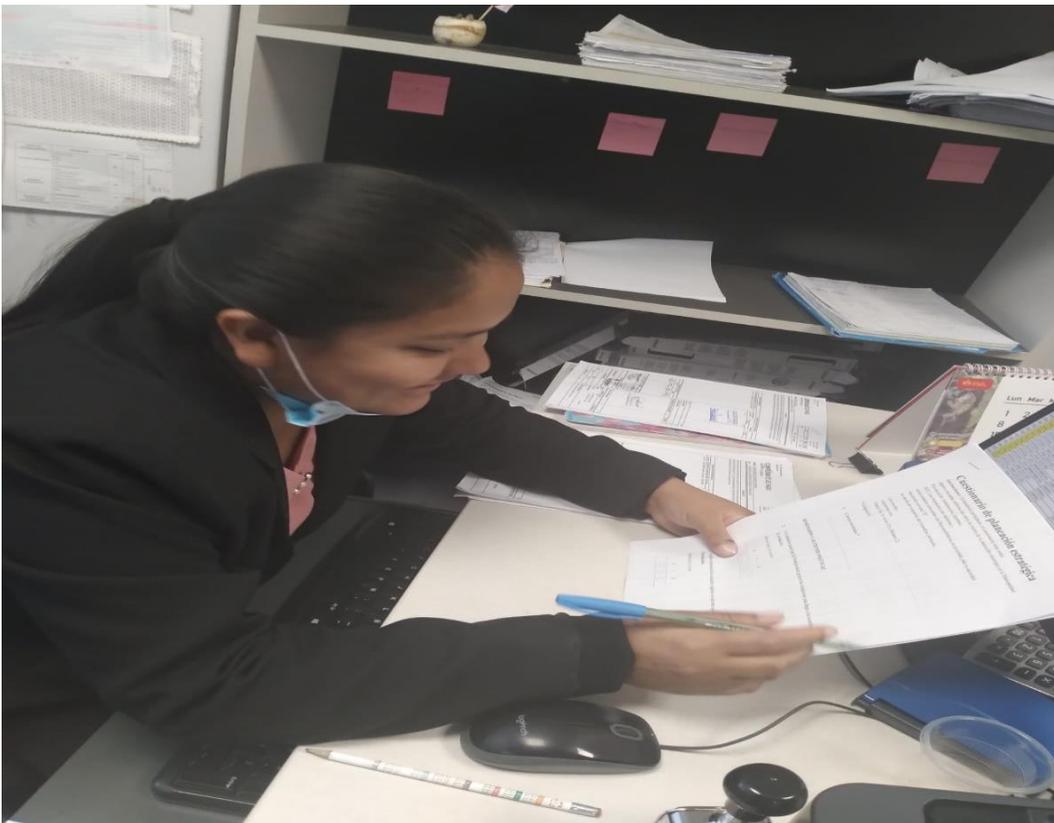
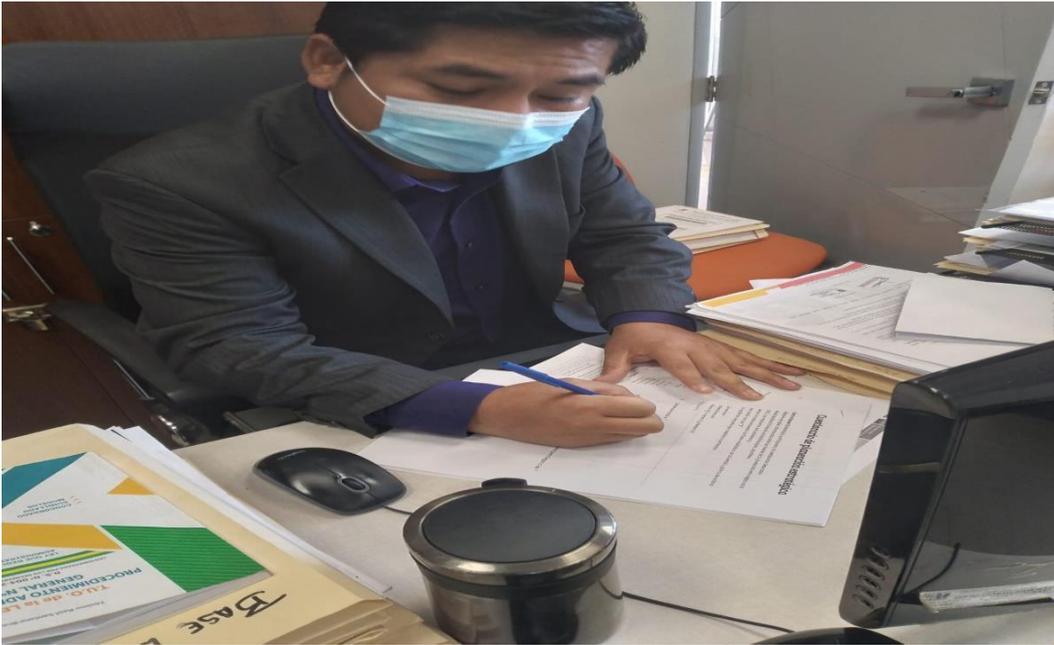
Alfa de	N de
Cronbach	elementos
,872	20

Calidad de Servicio

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de	N de
Cronbach	elementos
,940	22

Anexo 9: Evidencias Fotográficas





Anexo 10: Reporte Turnitin

Planeación estratégica y calidad de servicio en los trabajadores de la MPA, Andahuaylas, Apurímac, 2022-Allcchahaman Leguía, Kelly- Informe Final -turnitin docx

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

1	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	8%
2	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	6%
3	hdl.handle.net Fuente de Internet	2%
4	www.coursehero.com Fuente de Internet	1%
5	cienciadigital.org Fuente de Internet	1%
6	repository.usta.edu.co Fuente de Internet	<1%
7	es.scribd.com Fuente de Internet	<1%
8	issuu.com Fuente de Internet	<1%

10	www.slideshare.net Fuente de Internet	<1 %
11	Sánchez, Janet Rocío Pajuelo Parado, Sandra Ponce Suazo, Karen Raquel Reynoso. "Percepción Visual y Competencia Matemática en Niños Preescolares de dos Instituciones Públicas en Villa el Salvador-2016", Pontificia Universidad Católica del Perú - CENTRUM Católica (Peru), 2022 Publicación	<1 %
12	www.metas.org Fuente de Internet	<1 %
13	Submitted to Universidad Peruana de Las Americas Trabajo del estudiante	<1 %
14	repositorio.uct.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
15	pesquisa.bvsalud.org Fuente de Internet	<1 %
16	www.flacsoandes.edu.ec Fuente de Internet	<1 %
17	www3.munipiura.gob.pe Fuente de Internet	<1 %
18	"Economía aplicada: ensayos de investigación económica 2015", Universidad del Pacífico, 2021 Publicación	<1 %

19	issuu.com Fuente de Internet	<1 %
20	renati.sunedu.gob.pe Fuente de Internet	<1 %
21	repositorio.uladech.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
22	archive.org Fuente de Internet	<1 %
23	repositorio.autonoma.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
24	repositorio.unajma.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
25	repositorio.unam.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
26	repositorio.unjfsc.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
27	revistas.unheval.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
28	santa-especialidad.blogspot.com Fuente de Internet	<1 %
29	www.dspace.uce.edu.ec Fuente de Internet	<1 %
30	www.espol.edu.ec Fuente de Internet	<1 %

31	www.mir.es Fuente de Internet	<1 %
32	www.researchgate.net Fuente de Internet	<1 %
33	www.washingtonschoolargentina.com Fuente de Internet	<1 %
34	repositorio.unh.edu.pe Fuente de Internet	<1 %

Excluir citas

Apagado

Excluir coincidencias

Apagado

Excluir bibliografía

Apagado



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, LOA NAVARRO ERIKA, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ESTE, asesor de Tesis titulada: "Planeación estratégica y calidad de servicio en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas, Apurímac, 2022.", cuyo autor es ALLCCAHUAMAN LEGUIA KELLY, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 21.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

LIMA, 27 de Setiembre del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
LOA NAVARRO ERIKA DNI: 44170385 ORCID: 0000-0001-6986-0154	Firmado electrónicamente por: LLOANA el 27-09- 2022 12:41:09

Código documento Trilce: TRI - 0430846